

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS

Conectando la
Administración
del futuro.



Diputación
de Granada



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026

LA EVALUACIÓN EN LA DIPUTACION DE ALICANTE

De los Sistemas de Gestión de Calidad a la
evaluación del desempeño



PRIMERAS CERTIFICACIONES ISO 9001: **2001**

Nº CERTIFICADOS EN LA ACTUALIDAD: 29
(mantenidos desde 2012)

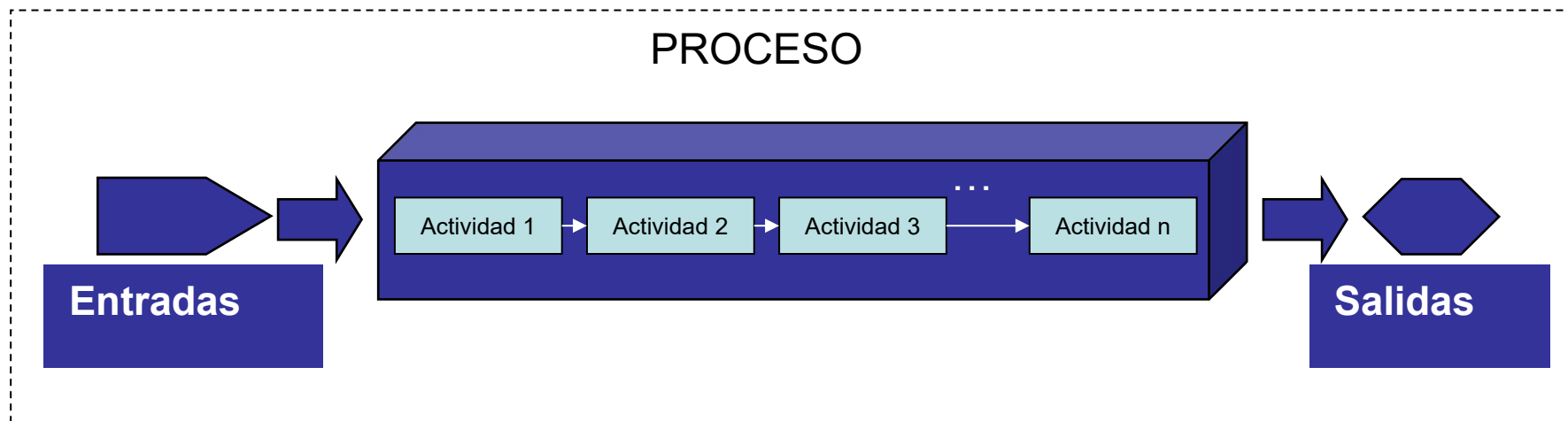
Nº CARTAS DE SERVICIOS: 9





PROCESO

Conjunto de actividades relacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas **entradas** se convierten en unas **salidas** o **resultado** después de añadirle valor





PROCESOS ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN DE
LA GESTIÓN

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA

PROCESOS CLAVE

ASESORAMIENTO JURÍDICO
A ENTIDADES LOCALES

REDACCIÓN DE INFORMES JURÍDICOS
DE CARÁCTER PRECEPTIVO

REDACCIÓN DE INFORMES JURÍDICOS
DE CARÁCTER FACULTATIVO

ATENCIÓN A
CONSULTAS
ORALES

ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE
ARQUITECTURA Y URBANISMO

ELABORACIÓN DE
INFORMES TÉCNICOS

ELABORACIÓN DE
DOCUMENTOS TÉCNICOS

EJERCICIO DE LA FUNCIÓN
DE SECRETARÍA MUNICIPAL

FUNCIÓN DE FE PÚBLICA

ASESORAMIENTO LEGAL
PRECEPTIVO

TRAMITACIÓN DE
SUBVENCIONES

ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA
ECONÓMICO PRESUPUESTARIA

LLEVANZA CONTABILIDAD
AYUNTAMIENTOS EXENTOS

CONSULTAS EN MATERIA
PRESUPUESTARIA Y
CONTABLE

ASISTENCIAS EN CIERRES Y APERTURAS
DE PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD

ASISTENCIA EN
GESTIÓN
PATRIMONIAL

ASISTENCIA EN LA
ELABORACIÓN Y ENVÍO
DE LA INFORMACIÓN
PRECEPTIVA

EJERCICIO DE LA FUNCIÓN CONTROL INTERNO DE LA
GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y
PRESUPUESTARIA Y FUNCIÓN DE CONTABILIDAD

GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
Y PRESUPUESTARIA

CONTABILIDAD

PROCESOS SOPORTE

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
ECONÓMICO-PRESUPUESTARIA

GESTIÓN DE RECURSOS
MATERIALES

GESTIÓN DEL USO DE INSTALACIONES

GESTIÓN DOCUMENTAL

ATENCIÓN TELEFÓNICA

NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y PARTES
INTERESADAS

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y
RETROALIMENTACIÓN A LAS PARTES
INTERESADAS



PROCESO
¿Qué hacemos?



OBJETIVO
¿Qué buscamos?



INDICADOR
¿Cómo medirlo?



META
¿Qué nivel queremos?



RESULTADO
¿Qué logramos?





El riesgo de medir solamente actividad

“Hemos tramitado 20.000 expedientes”

¿Cuántos se resolvieron correctamente?

Indicador de “calidad”: “%
facturas tramitadas sin fallos”

¿Cuál fue la satisfacción?

Indicador de satisfacción: “%
satisfacción del ayuntamiento en
relación a la asistencia en materia
económico-presupuestaria”

**Pero, ¿qué más
necesitamos saber?**

¿Cuántos costó tramitarlos?

Indicador de proceso: “% informes
jurídicos emitidos en menos de X días
(horas/días que tardamos)”

¿Cuántos en plazo?

Indicador de proceso: % de actas
de arqueo mensuales realizadas
en plazo”

¿Qué necesidad ciudadana
hemos resuelto?

Indicador de impacto “%
reducción de tráfico en el casco
urbano tras la obras ejecutada”



Beneficios de Gestionar por Procesos

Visibilidad Real



Visualizar cómo funciona la organización en el día a día.

Claridad y roles



Conocer interrelaciones y delimitación de responsabilidades

Coherencia



Facilitar objetivos e indicadores completamente alineados.

Gestión del riesgo



Identificar procesos críticos y mitigar riesgos.

Eliminación de incidencias



Detectar duplicidades, esperas y puntos de ruptura

Valor añadido



Orientar la mejora continua hacia donde genera mayor valor público.

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026



DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

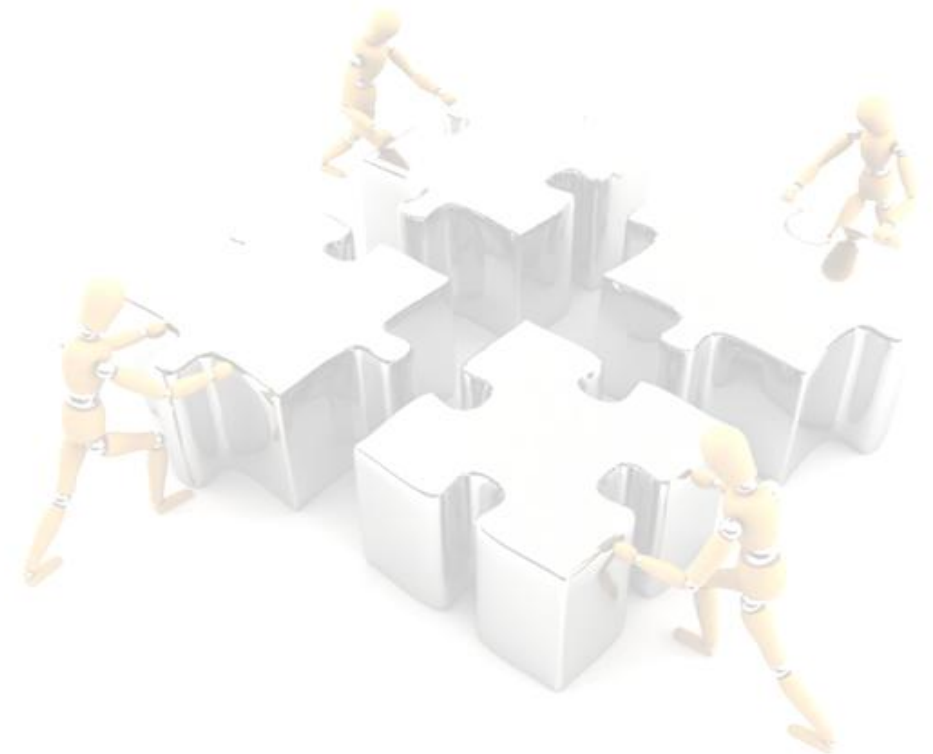
La evaluación del rendimiento y del
desempeño mide y valora el **logro de**
los resultados y la **conducta**
profesional.





¿PARA QUÉ SERVIRÁN LOS RESULTADOS DE LA ED?

- Formación
- Progresión en la CPH
- La Promoción Vertical
- Los Planes de Sucesión
- Las Mejoras de Empleo
- La Prolongación en el Servicio Activo
- Otros procesos de progresión / provisión



✓ IMPLANTACIÓN: no antes de 3 años



Lo que no medimos no se conoce,
lo que no se conoce no se mejora.
Pero elegir qué dejar sin medir
también es una decisión clave.

Muchas gracias